



Handläggare
Nima Andacheh
Telefon: 08-508 36 240

Till
Äldrenämnden
den 16 juni 2015

Motion av Erik Slottner (KD) om införande av en servicegaranti

Svar på remiss från kommunstyrelsen, dnr 106-187/2015

Förvaltningens förslag till beslut

Äldrenämnden godkänner förvaltningens tjänsteutlåtande som svar på remissen och överlämnar det till kommunstyrelsen.



Karin Ekdahl Wästberg
Tf. förvaltningschef



Raili Karlsson
Avdelningschef

Sammanfattning

I en motion till kommunfullmäktige föreslår Erik Slottner (KD) att frågan om införandet av en servicegaranti ska utredas. Syftet med garantin är att medborgarna får ekonomisk kompensation om tjänster inte utförs inom fastställd tid.

Äldreförvaltningen delar uppfattningen att det är angeläget att säkerställa att den service staden tillhandahåller är av god kvalitet och att ärenden hanteras skyndsamt. Enligt beslut i kommunfullmäktige krävs av stadens verksamheter att de ska erbjuda kvalitetsgarantier för sina tjänster. Av kvalitetsgarantierna ska bl.a. framgå hur enheten kompenserar/rättar till brister om den inte lever upp till sina åtaganden. Vidare finns också ekonomiska incitament reglerade i socialtjänstlagen för socialtjänsttjänstens verksamheter att verkställa biståndsbeslut inom skälig tid. Det är därför äldreförvaltningens uppfattning att det i dagsläget inte finns anledning att utreda ett införande av en servicegaranti med ekonomisk kompensation i de fall garantin inte uppfylls.

Bakgrund

Kommunstyrelsen har begärt äldrenämndens yttrande angående motion (2015:2) om införande av servicegaranti.

Ärendet

I en motion till kommunfullmäktige föreslår Erik Slottner (KD) att staden ska utreda frågan om införandet av en servicegaranti, enligt vilken medborgarna får ekonomisk kompensation om tjänster inte utförs inom fastställd tid. Motionären anser att en servicegaranti bidrar till att stadens service gentemot medborgarna förbättras och är även positiv för näringsklimatet genom att företagen får tydliga besked och ett löfte om att ärenden ska avklaras inom en viss fastställd tid.

Ärendets beredning

Ärendet har beretts av avdelningen för upphandling och utveckling. Kommunstyrelsens pensionärsråd har tagit del av ärendet 9 juni 2015, funktionshindersrådet den 4 juni 2015 och förvaltningsgruppen den 10 juni 2015.

Förvaltningens synpunkter och förslag

Som framgår i motionen har flertalet kommuner i landet olika former av service- eller kvalitetsgarantier. Det vanligaste är att kommunerna åtar sig att snarast möjligt åtgärda eventuella brister och det förekommer också att den enskilde kan få reducerad avgift.

I Stockholm stad beslutade kommunfullmäktige under år 1999 om strategier för kvalitetsutveckling i stadens verksamheter. I enlighet med beslutet ska medborgarna bl.a. erbjudas en s.k. kvalitetsgaranti för all kommunalt tillhandahållen verksamhet. Syftet med Stockholms stads kvalitetsgarantier är att beskriva uppdraget för verksamheterna och vad de åtar sig att göra för att genomföra sina respektive uppdrag. Utifrån kvalitetsgarantierna kan de enskilda sedan ta ställning till hur verksamheten fungerar och engagera sig i att förbättra den. En viktig del i kvalitetsgarantierna är att fånga upp de enskildas synpunkter. Av kvalitetsgarantierna ska bl.a. framgå hur enheten kompenserar/rättar till brister om den inte lever upp till sina åtaganden.

En kommun kan åläggas att betala en särskild avgift till staten i de fall ett biståndsbeslut enligt socialtjänstlagen inte verkställts inom skälig tid. Kommunerna har en skyldighet att varje kvartal rapportera till Inspektionen för vård och omsorg biståndsbeslut enligt socialtjänstlagen som inte verkställts inom tre månader. Det har, enligt förarbetena till lagstiftningen, ansetts lämpligare med en sanktion i form av särskild avgift till staten än skadestånd till den skadelidande.

Av befogenhetslagen följer bl.a. att en kommun får lämna kompensation när en person inte har fått bistånd enligt socialtjänstlagen inom skälig tid. Kompensationen kan avse t.ex. ekonomisk ersättning eller nedsättning av avgift eller erbjudande om stöd vid annan tidpunkt. Likställighetsprincipen ska dock beaktas.

Det finns alltså möjligheter för kommuner att på frivillig basis kompensera de enskilda genom ekonomisk ersättning vid sen verkställighet av beslut. Staden uppfyller dock redan idag på äldreomsorgens område det lagstadgade kravet att tillhandahålla medborgarna bistånd inom skälig tid, varför det inte föreligger behov av sådan form av kompensation.

I motionen föreslås också att servicegarantin ska fastställa inom vilken tid olika tjänster ska utföras, d.v.s. hur lång handläggningstid som ska förekomma vid olika typer av beslut. Av förvaltningslagen framgår att varje ärende där någon enskild är part ska handläggas så enkelt, billigt och så snabbt som möjligt utan att säkerheten efterställs. Ur ett offentlighetsperspektiv kan det dock i vissa fall vara svårt att i förväg i förväg utlova hur lång handläggningstid ett visst ärende ska ha. När det gäller ärenden av mer teknisk karaktär såsom bygglov, parkeringstillstånd etc. är det möjligt att fastställa en bestämd handläggningstid.

Vad gäller ärenden inom äldreomsorgens område kan det med anledning av ett besluts individuella karaktär och komplexitet vara svårare att göra mer preciserade utfästelser om hur lång tid en utredning får ta utan att det strider mot myndighetens ansvar att se till att ett ärende blir tillräckligt utrett. Det finns heller ingen lagstadgad tidsangivelse för dessa utredningar.

Enligt äldreförvaltningens uppfattning är det angeläget att säkerställa att den service staden tillhandahåller är av god kvalitet och att ärenden hanteras skyndsamt. De kvalitetsgarantier som stadens verksamheter erbjuder är ett led i detta arbete. Vidare finns också ekonomiska incitament reglerade i socialtjänstlagen för socialtjänsttjänstens verksamheter att verkställa biståndsbeslut inom skälig tid. Det är därför äldreförvaltningens uppfattning att det i dagsläget inte finns anledning att utreda ett införande av en servicegaranti med ekonomisk kompensation i de fall garantin inte uppfylls.

Bilaga

Motion (2015:2) om införande av servicegaranti av Erik Slottner (KD).

INKOM

2015 -03- 10

Till berörd remissinstans

Förberedningen

Dnr 150-97/2015

**Angående remissen om Motion (2015:2) om
införande av servicegaranti**

Detta gäller remissvar på "Motion (2015:2) om införande av
servicegaranti"

Dnr: 187/2015

Remisstiden sträcker sig till den 26 juni 2015, vilket vi ber er respektera. Om det av några skäl inte är möjligt för er att inkomma med svar inom utsatt tid måste en kontakt tas med den för ärendet ansvariga personen på roteln.

Ansvarig handläggare/borgarrådssekreterare på Finansroteln är
Matilda Malmquist Glas, tfn 076-122 91 22

Remissvar skickas till:

- Finansroteln i **digital form (word/excel)**. Ange KS:s diarienummer som namn på ärenderubrik. Ex: KS 314-331-2004
- KF/KS kansli i **pappersform**.

Bilägg **inte** remissunderlaget. Det finns redan diariefört i kommunstyrelsens diarium.

Häfta **inte** ihop handlingarna.

Adresserna är följande:

Rotelns e-post: Funktion SLK RI-remissvar eller
RI-remissvar@stockholm.se

KF/KS kansli, Stadshuset, 105 35 STOCKHOLM

Med vänliga hälsningar

Finansroteln



Äldreförvaltningen

Remitteringsmapp

Ärende: Motion (2015:2) om införande av servicegaranti

Inkom till KF/KS kansli den 2 februari 2015

För yttrande senast: 26 juni 2015

SLK yttrande senast: 10 juli 2015

Stadsdelsnämnderna

Enskede-Årsta-Vantör
Östermalm

Facknämnderna

Arbetsmarknadsnämnden
Exploateringsnämnden
Fastighetsnämnden
Idrottsnämnden
Kulturnämnden
Kyrkogårdsnämnden
Miljö- och
hälsoskyddsnämnden
Servicenämnden
Socialnämnden
Stadsbyggnadsnämnden
Trafik- och
renhållningsnämnden
Utbildningsnämnden
Äldrenämnden
Överförmyndarnämnden

Övriga

SLK
Stadshus AB

2.



Stockholms
stad

Kommunfullmäktige

Motion

2015:[nr]

2015:[nr]

**Motion av Erik Slottnér (KD) om införande
av en servicegaranti**

Dnr [KF/KS kansli skriver in diarienummer här]

STOCKHOLMS STAD Kommunstyrelsen Registraturet	
Ink.	2015-02-02
Dnr:	106-187/2015
Till:	RI

Medborgare och näringsliv ska kunna lita på att kommunen ger god service och utför tjänster inom utlovad tid. Exempelvis finns det regler som säger att bygglov ska behandlas inom tio veckor och att en förskoleplats ska erbjudas inom tre månader från ansökningsdagen. Det är dock en brist att det inte finns ett system för vilka följdena blir om staden inte håller utlovade tidsramar.

Kristdemokraterna vill därför införa en servicegaranti för företag och medborgare där staden ger ekonomisk kompensation om garantin inte uppfylls. Servicegarantin ska fastställa inom vilken tid olika tjänster ska utföras och vad konsekvenserna blir, för stadens del, om en tjänst inte levereras inom utsatt tid. Flera kommuner har redan infört servicegarantier, vilket gör det möjligt att dra lärdom av de olika modeller som har utarbetats.

En servicegaranti bidrar till att stadens service gentemot medborgarna förbättras och är även positiv för näringslivsklimatet genom att företagen får tydliga besked och ett löfte om att ärenden ska avklaras inom en viss fastställd tid.

Kristdemokraterna föreslår kommunfullmäktige besluta

att Utreda införandet av en servicegaranti i Stockholms stad, där medborgarna får ekonomisk kompensation om tjänster inte utförs inom fastställd tid.

Stockholm den 2 februari 2015

Erik Slottnér (KD)